



Dari hasil analisa pun ditemukan suatu fakta dimana pengurus masjid memiliki keseriusan dan komitmen untuk mengatasi masalah jama'ah yang merasa kurang puas dengan da'i penceramah, desain materi dan desain fisik tempat ibadah. Dari hasil pengamatan tersebut akhirnya seluruh proses strategi diarahkan untuk membuat desain da'i, materi dan desain fisik tempat ibadah yang sesuai dengan permintaan mereka. Adapun lima dimensi layanan mulai dari kehandalan, jaminan, empati, ketanggapan dan fisik diarahkan pada 3 layanan utama tersebut. Dengan strategi yang telah diterapkan akhirnya Masjid Al Wahyu dipandang cukup makmur dengan peserta shalat berjama'ah semakin meningkat terus, dan kondisi terbaru pada bulan Mei 2017 ada sekitar 200 jama'ah yang aktif menjalankan shalat dari yang sebelumnya hanya sekitar 25-50 jama'ah saja.

#### **B. Implikasi Teoretik**

Dari penelitian manajemen kualitas pelayanan masjid ini diketahui bahwa pengurus Masjid Al Wahyu memiliki kondisi yang berbeda dengan karyawan perusahaan bisnis dimana dasar ikatan kerja mereka berdasarkan pada kepentingan gaji atau insentif dari perusahaan bisnis, sedangkan pengurus Masjid Al Wahyu berdasarkan pada ikatan sosial atau panggilan rohani. Dengan ikatan sosial tersebut menjadikan pola penggerakkan terhadap pengurus tidak bisa disamakan dengan sdm perusahaan bisnis yang begitu ketat, prosedural, dan berisi sanksi dan jaminan yang ketat bagi mereka yang menjalankan pekerjaan dan yang tidak menjalankan pekerjaan dengan baik. Hal ini menjadi wajar di manajemen kualitas pelayanan Masjid

Al Wahyu belum dijumpai adanya upaya-upaya yang serius dalam hal memberikan pelatihan kompetensi pada pengurus baik secara umum dan teknis demi mendukung penciptaan kualitas pelayanan yang tinggi, bisa dimungkinkan dikarenakan adanya kondisi sungkan atau perasaan tidak enak jika terlalu menuntut kepada pengurus. apalagi diketahui bahwa mereka menjadi pengurus pun karena tawaran dari pengurus sebelumnya yang memang membutuhkan sdm yang sukarela membantu.

Namun, kondisi tidak ideal ini masih bisa melahirkan pengurus yang memiliki kepedulian tinggi dalam memberikan kualitas pelayanan yang baik ke jama'ah, hal ini terbukti dengan adanya berbagai layanan yang sengaja diberikan demi untuk mengurangi keluhan-keluhan yang sudah masuk baik terkait ustadz, materi, kebersihan, dan keamanan. Dengan demikian teori manajemen kualitas pelayanan yang memang muncul dari perusahaan bisnis secara terapannya masih kurang bisa operasional dalam konteks manajemen masjid yang dimana ikatan pengurusnya atas dasar sukarela bukan profesional atau bukan pengurus yang fokus dan digaji.

### **C. Keterbatasan Studi**

Penelitian ini bisa didalami lagi dengan membahas semua bidang kerja pengurus Yayasan Masjid Al Wahyu. Hal ini dikarenakan penelitian ini masih sebatas meneliti 1 bidang kerja di Masjid Al Wahyu yakni Bidang Ketakmiran. Pun dengan jumlah narasumber yang penulis gunakan hanya ada 2 saja dimana keduanya dilakukan *member check* sehingga setiap narasumber ada 2 kali wawancara dengan total jumlah wawancara hanya 4x

saja. Untuk itu, kedepan agar lebih utuh lagi bisa menambah jumlah narasumber hingga ke semua ketua bidang yang berhubungan dengan kerja Bidang Ketakmiran serta anggota pengurus dan jama'ah.

#### **D. Rekomendasi**

Untuk penelitian selanjutnya bisa meneliti tingkat kepuasan jama'ah Masjid Al Wahyu secara kuantitatif supaya terlihat lebih jelas progress strategi yang telah dijalankan serta semakin mengetahui apa yang diinginkan dan diharapkan jama'ah dalam pelaksanaan program kegiatan ibadah di masjid. Sedangkan rekomendasi praktis untuk pengurus Masjid Al Wahyu agar menjadikan keseluruhan tim pengurusnya di berbagai bidang, tidak hanya Bidang Ketakmiran yang memiliki komitmen kuat dalam memberikan kepuasan pada jama'ah. Dan untuk optimalisasi pelayanan jama'ah baiknya manajemen Masjid Al Wahyu juga membuat rancangan pelatihan untuk para pengurusnya agar bisa meningkatkan kualitas pelayanan masjid terus menerus ke depannya selayaknya prinsip *total quality management*.